# **Справка-анализ**

**работы с письменными и устными обращениями граждан,**

**поступившими в администрацию города Кузнецка**

**в 2018 году**

Администрация города Кузнецка в работе с обращениями граждан руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», региональными и муниципальными нормативными правовыми актами.

В 2018 году в адрес администрации города Кузнецка ***всего*** поступило **1465** обращений граждан.

Из них **371** обращение направлено ***из Правительства Пензенской области***, **52** обращения направлено из ***федеральных органов власти***, – **1042** непосредственно от ***заявителей***. ***Президенту Российской Федерации*** адресовано **111** обращений (в 2017 году – 101, в 2016 году – 96).

Всего поступило ***письменных*** обращений – **1016**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **272**.

***Устных*** обращений – **449**, из них:

* поступивших в ходе *личных приемов* – **391** (в т.ч. **167** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
* полученных по *телефонной связи* – **58**, их них:
* *«прямая линия»* – **38**;
* *«телефон доверия*» – **20**.

***Повторных***обращений поступило **25** (или **2,4 %** от общего количества обращений). В аналогичном периоде 2017 года – 20 (или 1,5%), 2016 года – 22 (или 1,7 %).

**Наибольшее число обращений** поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**55%** от общего количества поступивших обращений), из них:

* 40% по благоустройству:
* обустройство и содержание придомовой территории, в т.ч. реализация программы «Комфортная городская среда» (асфальтирование внутридомовой территории МКД, обустройство ливневой канализации с целью отведения талых и дождевых вод, восстановление тротуаров, обустройство детских и спортивных площадок, организация придомового освещения, нарушение Правил благоустройства и др.);
* организация и восстановление уличного освещения;
* спиливание деревьев, их последующий вывоз;
* очистка дорог и улиц от снега;
* борьба с антисанитарией, уборка мусора;
* отлов безнадзорных животных (собак);
* незаконные парковки и автостоянки;
* 22% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций:
* предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (перебои и организация тепло-, водо-, газо- и электроснабжения, в т.ч. неудовлетворительное качество питьевой воды, и др.);
* невыполнение или выполнение не в полном объеме условий договора на управление многоквартирным домом;
* деятельность ТСЖ, ЖСК;
* 15% по эксплуатации и ремонту домов:
* неудовлетворительное содержание общедомового имущества;
* ремонт кровли, фасада, инженерных коммуникаций;
* капитальный ремонт, перенос сроков проведения капитального ремонта, исключение МКД из программы;
* вопросы ремонта и эксплуатации частного домовладения;
* 10% по оплате жилищно-коммунальных услуг:
* несогласие с тарифами на ЖКУ;
* перерасчет платы за ЖКУ;
* несогласие с оплатой ОДН, СОИ, взносов на капитальный ремонт многоквартирных домов;
* льготы, субсидии на оплату ЖКУ, в т.ч. компенсации пенсионерам за вносы на капремонт;
* просьбы о реструктуризации или списании задолженности по оплате ЖКУ;
* некорректная работа приборов учета коммунальных ресурсов.
* 10% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города:
* строительство, ремонт, грейдирование дорог;
* установка искусственных неровностей, знаков, организация пешеходных переходов;
* 3% другие:
* содержание и состояние выгребных ям;
* состояние и содержание газопроводов и газового оборудования.

**На втором месте** – обращения *по жилищным вопросам,* которые в основном касаются (**13%**):

* предоставления жилья льготным категориям граждан (57):
* инвалидам, имеющим тяжелую форму заболевания, проживание с которыми невозможно, детям-инвалидам и семьям, имеющим детей инвалидов (45);
* детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей (9);
* участникам боевых действий (3);
* сроков расселения жилищного фонда, признанного не пригодным для проживания, включения в программу переселения из ветхого аварийного жилья, обследования жилищного фонда на предмет пригодности (непригодности) для проживания (39);
* улучшения жилищных условий многодетных семей (31);
* реализации государственной программы обеспечения жильём молодых семей (18), работников бюджетной сферы (1) – 19;
* выделения жилья молодым специалистам-врачам – 13;
* оказания содействия в улучшении жилищных условий одиноких матерей – 4;
* улучшения жилищных условий, предоставления жилья по договору соцнайма различным категориям граждан – 9;
* жилищных споров – 2;
* другие (в т.ч. приватизация жилья) – 12.

**На третьем месте** – *вопросы социальной сферы* (**11%**).

*Вопросы социальной сферы* классифицируются следующим образом:

* *социальная защита* (составляют основную массу (59% от общего числа) вопросов указанной тематики): оказание материальной и иной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также инвалидам, малообеспеченным слоям населения, льготы, выплаты пособий и компенсаций и др.;
* *образование:* возможность обучаться в конкретной образовательной организации, по конкретной программе обучения для ребенка-инвалида, состояние и ремонт образовательных организаций, получение места в детском саду;
* *культура:* организация культурно-массовых мероприятий, состояние памятников культуры и архитектуры, размещение и открытие учреждений культуры, присвоение имен;
* *спорт:* работа и посещение учреждений спорта, возможность строительства скейт-парка в городе.

*Вопросы градостроительства и землепользования,* внесшие вклад в общее количество вопросов, равный **6,5%** и, соответственно, **четвертой позиции**,представляют собой просьбы и сообщения:

* о соблюдении градостроительных норм;
* о решении земельных споров;
* о предоставлении земельных участков (в т.ч. семьям, имеющим трех и более детей, детей-инвалидов и др.);
* об использовании земельных участков.

В обращениях по вопросам *обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан,*  занимающих **пятую позицию** в общем количестве обращений граждан (**4,5%**),затрагиваются проблемы:

* конфликтов на бытовой почве (с соседями, внутрисемейных), аморального поведения граждан;
* нарушения тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство);
* торговли некачественным алкоголем.

Поступило обращений по вопросам:

* *транспорта* – **3%**;
* *труда* – **1%**;
* *здравоохранения* – **1%**;
* *связи* – **0,5%**;
* *другие* – **4,5%**.

На основании регламента работы администрации города Кузнецка, в соответствии с утвержденным графиком проводится личный прием граждан Главой администрации города Кузнецка, первым заместителем и заместителями главы администрации города Кузнецка.

По состоянию на 01.01.2019 года в ходе ***личного приема Главы администрации*** города Кузнецка поступило **167** обращений, из них по вопросам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 57;

- жилья – 39;

- землепользования и строительства – 25;

- социальной сферы – 20;

- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 10;

- здравоохранения – 4;

- труда – 2;

- связи – 2;

- транспорта – 1;

- другие – 7.

По всем вопросам принимались возможные меры оперативного реагирования, давались квалифицированные разъяснения и рекомендации по порядку реализации прав граждан, с целью обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения обращения направлялись в компетентные органы.

«С искренним желанием помочь» – так характеризует корреспондент газеты «Кузнецкий рабочий» личный прием Главы администрации города Кузнецка, прошедший 19.11.2018. Подзаголовок статьи звучит «Как улучшить жилищные условия – эта проблема остается одной из острых» («С искренним желанием помочь» // «Кузнецкий рабочий». – 28.11.2018. – № 88. – С. 1). Дело в том, что из 10 человек, побывавших на приеме, 5 являются представителями семей, «один из членов которых страдает заболеванием из так называемого "льготного списка"». Они претендовали на внеочередное получение жилья. Поводом для обращения к руководителю исполнительно-распорядительного органа власти стали изменения в федеральном законодательстве, согласно которым перечень заболеваний значительно изменен, «и получить справку, дающую право на внеочередное получение квартиры», смогут только 3 из 9 кузнецких семей. Им было рекомендовано обратиться в Минздрав России «с просьбой отменить приказ», в Государственную Думу, к уполномоченным по правам человека. В свою очередь представители местной власти заверили обратившихся, что они сохраняют место в списке очередности на получение жилья по договору социального найма при администрации города Кузнецка.

Ежегодно в регион-центре газеты «Кузнецкий рабочий» Главой администрации города Кузнецка, заместителями главы, сотрудниками структурных подразделений администрации города Кузнецка и иных органов местного самоуправления города Кузнецка проводится прием граждан по личным вопросам. Таким образом граждане получают возможность реализовать свое право на обращение, задать наиболее интересующие вопросы, ход и результат решения которых контролируются в том числе и представителями СМИ.

Всего в 4 квартале 2018 года было проведено 2 таких приема: 1 – лично Главой администрации города Кузнецка, 1 – начальником отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка.

«На все вопросы, поступившее в ходе приема, были даны обстоятельные ответы», – резюмирует корреспондент газеты «Кузнецкий рабочий» в конце статьи «О пособиях, социальных выплатах…» («О пособиях, социальных выплатах…» // «Кузнецкий рабочий». – 12.12.2018. – № 92. – С. 2), повествующей о состоявшемся 29.11.2018 в регион-центре приеме граждан начальника отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка И.А. Мажаевой. 6 обратившихся горожан интересовались размером единовременного пособия при рождении двойни, сроками подачи заявления по поводу продления выплат на первого ребенка, необходимом стаже для присвоения звания «Ветеран труда», сроками назначения ветеранских выплат.

Наиболее актуальные вопросы, которые являются темами обращений граждан в администрацию города Кузнецка, находят отражение в печатных СМИ.

Местное периодическое издание продолжает информировать горожан о том, как управляющие организации справляются со своей обязанностью по обслуживанию многоквартирных домов. «С превышением предыдущих показателей» («С превышением предыдущих показателей» // «Кузнецкий рабочий». – 28.12.2018. – № 96. – С. 3) – сообщает заголовок статьи, посвященной итогам работы ООО «ЖЭУ № 2» за 2018 год. Перечислены основные виды выполненных работ с указанием конкретных адресов (капитальный ремонт мягкой кровли, инженерных коммуникаций, крылец, подъездов, благоустройство придомовой территории и т.д.), а также сообщено, что подготовка к работам, запланированным на 2019 год, началась уже в декабре.

Согласно действующему законодательству собственники вправе самостоятельно выбирать организацию, которая будет управлять многоквартирным домом и осуществлять услуги по обслуживанию и ремонту общего имущества. Средствами массовой информации освещается работа не только тех обслуживающих организаций, которые успели зарекомендовать себя на рынке коммунально-бытовых услуг, но и тех, которые образовались совсем недавно и уже достигли определенных результатов. Речь идет о компании ООО «Кузжилстрой», появившейся в городе Кузнецке в мае 2015 года. «Устойчивое развитие показывает ООО "Кузжилстрой"» – целая полоса рассказывает о деятельности этой управляющей компании, «географии» обслуживаемых домов и осуществляемых работ («Устойчивое развитие показывает ООО "Кузжилстрой"» // «Кузнецкий рабочий». – 08.11.2018. – № 82. – С. 7).

В своих обращениях заявители нередко сетуют на низкий доход (от заработной платы, пенсии), в связи с чем возникает вопрос о возможных мерах социальной поддержки таких категорий граждан, в том числе по оплате жилого помещения и коммунальных услуг. Нововведения в законодательстве доводятся до сведения граждан с помощью СМИ: в одном из номером газеты «Кузнецкий рабочий» получателям субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отделом социальной защиты населения администрации города Кузнецка разъяснены особенности применения новых региональных стандартов, продиктованные принятием постановления Правительства Пензенской области от 02.11.2018 № 599-пП «Об утверждении региональных стандартов, используемых для расчета размеров субсидий гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» («Новые региональные стандарты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг» // «Кузнецкий рабочий». – 05.12.2018. – № 90. – С. 2).

Насущная проблема для осенне-зимнего периода – это расчистка и обработка улично-дорожной сети противогололедным реагентом. Все эти работы проводятся специализированной организацией МКУП «Дорсервис», которая с 1 ноября 2018 года перешла на зимний режим работы. Статья «"Дорсервис" работает в зимнем режиме» («"Дорсервис" работает в зимнем режиме» // «Кузнецкий рабочий». – 05.12.2018. – № 90. – С. 4) сообщает жителям, как организована работа, сколько единиц техники и сколько дорожных рабочих задействованы, каков объем приобретенной песко-соляной смеси и вывезенного снега.

До выпадения снега и сильных осадков, когда погодные условия были благоприятны, в городе Кузнецке продолжалась работа по ремонту городских общественных территорий в ходе реализации программы «Формирование комфортной городской среды». «На 2018 год в проект были включены три объекта: сквер пограничников в Западном микрорайоне, часть тротуаров по улицам Комсомольской и Победы» – так начинается публикация «Ремонтируется тротуар» («Ремонтируется тротуар» // «Кузнецкий рабочий». – 17.10.2018. – № 76. – С. 1), рассказывающая о том, как благоустраиваются эти объекты в рамках президентского проекта. А к каким выводам пришли члены общественной комиссии, посетившие отремонтированные дворовые территории домов № 165 по ул. Ленина, № 49 по ул. Гражданской, № 53 по ул. Маяковского, № 256а по ул. Ленина, № 64 по ул. Победы, сообщается в том же номере, в статье «Контракты исполнены в полном объеме» («Контракты исполнены в полном объеме» // «Кузнецкий рабочий». – 17.10.2018. – № 76. – С. 7): «…благодаря реализации проекта пять дворовых территорий МКД города приведены в порядок, а условия жизни людей стали более комфортными».

С перечнем улиц, на которых планируется провести ремонт дорог в 2019 году, заинтересованный читатель может ознакомиться в выпуске газеты «Кузнецкий рабочий» от 14.11.2018 № 84 («Запланировано асфальтирование на девяти улицах» // «Кузнецкий рабочий». – 14.11.2018. – № 84. – С. 1). И наконец начинает решаться многолетняя просьба жителей одного из районов города: «готовится проектно-сметная документация на капитальный ремонт ул. Орджоникидзе от ул. Фабричной до Вишневского моста».

Другая важная проблема – работа уличного освещения, вызывавшая нарекания со стороны кузнечан, точнее причины и принимаемые для ее решения меры – также находит свое отражение на страницах городской газеты, («Победитель аукциона – МУП "Горэлектросеть"» // «Кузнецкий рабочий». – 05.12.2018. – № 90. – С. 4). Кузнечане узнают: перебои в работе уличного освещения возникали потому, что «подрядная организация из Пензы, выигравшая электронный аукцион на выполнение работ по обслуживанию и ремонту оборудования сетей уличного освещения, относилась к своим обязанностям без должной ответственности, работы по замене лампочек и ремонту светильников выполнялись от случая к случаю». Администрация города Кузнецка в связи с этим расторгла договор с этой компанией досрочно. Победителем нового аукциона признано кузнецкое МУП «Горэлектросеть». На этой же странице, озаглавленной «ЖКХ», сообщается о закупке 42 светодиодных светильников («Приобретут сорок два светильника» // «Кузнецкий рабочий». – 05.12.2018. – № 90. – С. 4).

В обращениях, касающихся работы городского транспорта, кузнечане ставят и вопросы об изменении движения того или иного маршрута. Учет мнения граждан производится также путем проведения на сайте администрации города Кузнецка рейтингового голосования. На первой странице ноябрьского номера газеты «Кузнецкий рабочий» жителей Кузнецка информируют о том, что они имеют возможность проголосовать за предполагаемое изменение движения маршрутов пассажирского транспорта №№ 1, 7, отмену маршрута № 12. В статье «Проводится голосование» («Проводится голосование» // «Кузнецкий рабочий». – 28.11.2018. – № 88. – С. 1) сообщается: «…преимуществами данного изменения станут увеличение количества автобусов на данных маршрутах и сокращение интервала движения».

Каждый четверг должностными лицами администрации и иных органов местного самоуправления города Кузнецка проводится ***«прямая линия»*** с населением города Кузнецка. В 2018 году проведено 13сеансов «прямой линии», в ходе которых поступили устные обращения (аудиосообщения) по следующим вопросам (**38)**:

- социальная сфера – 10;

- жилье – 10;

- жилищно-коммунальное хозяйство – 8;

- здравоохранение – 5;

- архитектура и градостроительство – 3;

- другие – 2.

Информация о таком способе обратиться в ОМСУ размещается в газете «Кузнецкий рабочий» и на официальном сайте администрации города Кузнецка в виде анонса.

На одном из сеансов «прямой линии» присутствовал корреспондент газеты «Кузнецкий рабочий», и все интересующие граждан и прокомментированные начальником управления образования города Кузнецка вопросы были освещены в статье «На прямой линии – Лариса Борисова» («На прямой линии – Лариса Борисова» // «Кузнецкий рабочий». – 19.12.2018. – № 94. – С. 1). Л.А. Борисовой были названы основные проблемы, с которыми граждане приходят к ней на личный прием: «Чаще всего поводом для обращения к руководителю управления образования становится желание родителей получить место для ребенка в ближайшем детском саду, перевести дитя в другую школу, "разрулить" конфликтную ситуацию». Помимо приема, который проводится каждый вторник и на который возможно записаться предварительно, к начальнику муниципального органа образования возможно обратиться через сайт управления образования города Кузнецка.

В администрации города Кузнецка функционирует и ***«телефон доверия»***. Всего за указанный период на «телефон доверия» поступило **20** обращений, которые касаются:

* обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 20:
* *сообщения о незаконной торговле и изготовлении некачественного алкоголя – 9;*
* *сообщения о реализации в торговых точках города фальсифицированного алкоголя – 3;*
* *сообщения о распространении наркотических средств – 3;*
* *нарушение тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство) – 2;*
* *сообщения о функционировании игровых автоматов – 1;*
* *сообщения о жестоком обращении с животными – 1;*
* *сообщения о реализации поддельной денежной купюры – 1.*

По всем обращениям во взаимодействии с ОМВД России по городу Кузнецку приняты возможные меры.

В 4 квартале 2018 года проведено **6 *брифингов и пресс-конференций***, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

* строительство нового газопровода на территории города Кузнецка, соблюдение правил безопасности при эксплуатации газового оборудования;
* разъяснение основных положений пенсионной реформы;
* начисление налогов на имущество физических лиц;
* здравоохранение (профилактика гриппа, вакцинация населения);
* жилищно-коммунальное хозяйство (изменения в сфере сбора, вывоза и утилизации ТБО, строительство станции обезжелезивания воды, КНС в районе Откормсовхоза, работа городского общественного транспорта, ремонт дорог в 2019 году, капремонт МКД, благоустройство Восточного кладбища города, уличное освещение и т.д.);
* итоги (развитие промышленности и производства, реализация инвестиционных проектов, ход работ по строительству хирургического корпуса ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная больница», развитие системы уличного освещения, состояние и ремонт учебных заведений, детского лагеря, реализация программы «Формирование комфортной городской среды») и перспективы развития города Кузнецка (продолжение капремонта учреждений бюджетной сферы, ремонт дорог, участков сетей водоснабжения, реализация других социально значимых проектов).

Всего в 2018 году проведено **19** ***брифингов и пресс-конференций.***

Информация о проведенных брифингах и пресс-конференциях с подробным описанием озвученных вопросов и ответов на них размещается на официальном сайте администрации города Кузнецка, а также в местной газете «Кузнецкий рабочий».

Для городского округа Кузнецк не теряют своей актуальности вопросы жилищно-коммунального хозяйства, которые находится в ведении первого заместителя главы администрации города Кузнецка В.Е. Трошина, прокомментировавшего их в ходе очередной пресс-конференции 08.11.2018. Журналистов волновало, как в городе Кузнецке будет происходить переход на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами, готов ли муниципалитет к зиме (основные проблемы и принимаемые меры, состояние тепловых сетей, работа поставщиков энергоресурсов, строительство котельных). Участники пресс-конференции не обошли вниманием и тему капитального ремонта многоквартирных домов, поинтересовавшись, что уже сделано и что планируется. Владимир Евгеньевич рассказал о грядущих изменениях в работе городского общественного транспорта: перевозчик намерен обновить автопарк, предлагает изменить некоторые маршруты в интересах пассажиров. Более подробно с итогами пресс-конференции жители могут ознакомиться в статье «Ответил на актуальные вопросы» («Ответил на актуальные вопросы» // «Кузнецкий рабочий». – 14.11.2018. – № 84. – С. 4).

На еженедельных оперативных совещаниях Главы администрации города Кузнецка, первого заместителя главы администрации города Кузнецка и заместителей главы администрации города Кузнецка должностным лицам даются поручения на основании поступивших от граждан обращений:

* протокол оперативного совещания при Главе администрации города Кузнецка С.А. Златогорском от 01.10.2018 года № 38, п. 6: капитальный ремонт крыши дома №145 по ул. Чкалова – обращение № ИП-198 от 28.09.2018;
* протокол оперативного совещания оперативного совещания при Главе администрации города Кузнецка С.А. Златогорском от 29.10.2018 года № 42, п. 12: установка бюста Гагарина Ю.А. на территории города Кузнецка – № ЛП-109 от 03.09.2018.

Главой администрации города Кузнецка постоянно акцентируется внимание должностных лиц на обеспечении своевременного, объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан:

* протокол оперативного совещания при Главе администрации города Кузнецка С.А. Златогорском от 08.10.2018 года № 39, п. 18: повышение исполнительской дисциплины в части работы с обращениями граждан, проверка фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место и с участием заявителей.

На одном из заседаний Собрания представителей города Кузнецка был рассмотрен вопрос о формировании и укреплении здоровья обучающихся в образовательных организациях города. Основные мероприятия, проводимые для решения поставленной задачи, в том числе в дошкольных образовательных организациях, и озвученные докладчиком, отражены в газете «Кузнецкий рабочий» («Городу нужен Дворец спорта» // «Кузнецкий рабочий». – 17.10.2019. – № 76. – С. 5). Навыки здорового образа жизни начинают формироваться в дошкольном возрасте: «Более 10 лет реализуется дополнительная образовательная программа "Здоровый дошкольник" в трех модулях: "Футбол в детском саду", "Танцующий детский сад", "Мое здоровье"…», на стадионе «Рубин» города Кузнецка ежегодно организуются товарищеские матчи «для дошколят и их родителей». Активная работа проводится в школах: умения безопасного поведения в окружающей среде и экстремальных ситуациях приобретаются школьниками в рамках внеурочной деятельности, в ходе проведения различных акций, на уроках биологии, ОБЖ, обществознания, а сама «школьная программа предусматривает три часа физической культуры в неделю», наряду с физкультминутками и утренней зарядкой. Дважды в год проводится мониторинг физической подготовленности и физического развития. «Кузнецкие школьники, воспитанники детских садов, их родители принимают активное участие во всероссийской акции "Мы готовы к ГТО"», в малых олимпийских играх школьников. Также в статье уделено внимание вопросу предоставления горячего питания, организации отдыха и оздоровления детей, которые играют «большую роль в сохранении и укреплении здоровья школьников».

По состоянию на 01.01.2019 из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (1465) ***рассмотрены 1426 обращения***. Из них принято решение ***«поддержано***» по **89** обращениям, ***«поддержано, меры прияты»*** (т.е. фактически удовлетворено) по **400**обращениям, по **788** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **149** обращений, решение ***«не поддержано»*** не принималось. На рассмотрении находится 53 обращения. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрена половина обращений – **709** (50%).

По исполнении всех поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (**1465**) принято решение ***«поддержано***» по **91** обращению, ***«поддержано, меры прияты»*** (т.е. фактически удовлетворено) по **406**обращениям, по **818** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **150** обращений, решение ***«не поддержано»*** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрена половина обращений – **731** (50 %).

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет. На ***дополнительном контроле*** находится 137 обращений.

Результаты работы с обращениями граждан в администрации города Кузнецка анализируются еженедельно. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 на информационном портале ССТУ.РФ ежемесячно размещается информация о поступивших обращениях граждан и результатах их рассмотрения, а также о принятых по ним мерах. Информация об общем количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Кузнецка, ежеквартально направляется в Правительство Пензенской области.

Приложение 1.

**СВЕДЕНИЯ**

**о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,**

**поступивших в администрацию города Кузнецка**

**в 2018 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | Администрация  города | Администрация  Поселка | Сельские  администрации | Всего |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1016** |  |  | **1016** |
| 2.1. | Направлено непосредственно от заявителей | 593 |  |  | 593 |
| *2.1.1* | *Поступило обращений через сеть Интернет*  *(в форме электронного документа)* | *272* |  |  | *272* |
| 2.2. | Направлено на рассмотрение из федерального органа власти | 52 |  |  | 52 |
| 2.3. | Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области | 371 |  |  | 371 |
| 3. | Поступило повторных письменных обращений | 27 |  |  | 27 |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **449** |  |  | **449** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 391 |  |  | 391 |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *167* |  |  | *167* |
| 4.2. | Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них: | 58 |  |  | 58 |
| *4.2.1.* | *«прямая линия»* | *38* |  |  | *38* |
| *4.2.2.* | *«телефон доверия»* | *20* |  |  | *20* |
| 5. | Поступило повторных устных обращений | 6 |  |  | 6 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1465** |  |  | **1465** |
| 6.1. | Промышленности | – |  |  | – |
| 6.2. | Сельского хозяйства | – |  |  | – |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | – |  |  | – |
| 6.4. | Транспорта | 49 |  |  | 49 |
| 6.5. | Связи | 7 |  |  | 7 |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | 807 |  |  | 807 |
| 6.7. | Здравоохранения | 17 |  |  | 17 |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | 158 |  |  | 158 |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *91* |  |  | *91* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *45* |  |  | *45* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *8* |  |  | *8* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *14* |  |  | *14* |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | 65 |  |  | 65 |
| 6.10 | Труда | 16 |  |  | 16 |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | 186 |  |  | 186 |
| 6.12 | Другие, из них: | 160 |  |  | 160 |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *43* |  |  | *43* |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *50* |  |  | *50* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных устных обращений** | **33** |  |  | **33** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1426** |  |  | **1426** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1426 |  |  | 1426 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | – |  |  | – |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | **39** |  |  | **39** |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1426** |  |  | **1426** |
| *10.1* | *«поддержано»* | *89* |  |  | *89* |
| *10.2* | *в том числе «меры приняты»* | *400* |  |  | *400* |
| *10.3* | *«разъяснено»* | *788* |  |  | *788* |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | *149* |  |  | *149* |
| *10.5* | *«не поддержано»* | – |  |  | – |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **709** |  |  | **709** |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *202* |  |  | *202* |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** | **137** |  |  | **137** |
| **12.** | **Всего находящихся на рассмотрении** **письменных и устных обращений** | **39** |  |  | **39** |
| *12.1* | *«поддержано»* | *2* |  |  | *2* |
| *12.2* | *в том числе «меры приняты»* | *6* |  |  | *6* |
| *12.3* | *«разъяснено»* | *30* |  |  | *30* |
| *12.4* | *«направлено по принадлежности»* | *1* |  |  | *1* |
| *12.5* | *«не поддержано»* | *–* |  |  | *–* |
| 12а | Рассмотрено письменных и устных обращений  с выездом на место | 22 |  |  | 22 |
| *12а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *5* |  |  | *5* |
| **13.** | **Окончательные результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1465** |  |  | **1465** |
| *13.1* | *«поддержано»* | *91* |  |  | *91* |
| *13.2* | *в том числе «меры приняты»* | *406* |  |  | *406* |
| *13.3* | *«разъяснено»* | *818* |  |  | *818* |
| *13.4* | *«направлено по принадлежности»* | *150* |  |  | *150* |
| *13.5* | *«не поддержано»* | – |  |  | – |
| **13а** | **Рассмотрено письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | 731 |  |  | 731 |
| *13а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *207* |  |  | *207* |

Приложение 2.

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию города Кузнецка в 2018 году,

в сравнении с аналогичным периодом 2016 и 2017 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | 2016 год | 2017 год | 2018 год | Всего |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1157** | **1181** | **1016** |  |
| 2.1. | Направлено непосредственно от заявителей | 468 | 473 | 593 |  |
| *2.1.1* | *Поступило обращений через сеть Интернет*  *(в форме электронного документа)* | *284* | *252* | *272* |  |
| 2.2. | Направлено на рассмотрение из федерального органа власти | 29 | 37 | 52 |  |
| 2.3. | Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области | 376 | 419 | 371 |  |
| 3. | Поступило повторных письменных обращений | 30 | 25 | 27 |  |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **490** | **595** | **449** |  |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 404 | 495 | 391 |  |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *121* | *158* | *167* |  |
| 4.2. | Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них: | 86 | 100 | 58 |  |
| *4.2.1.* | *«прямая линия»* | *64* | *59* | *38* |  |
| *4.2.2.* | *«телефон доверия»* | *22* | *41* | *20* |  |
| 5. | Поступило повторных устных обращений | 1 | 13 | 6 |  |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1647** | **1776** | **1465** |  |
| 6.1. | Промышленности | 1 | – | – |  |
| 6.2. | Сельского хозяйства | – | – | – |  |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | – | – | – |  |
| 6.4. | Транспорта | 62 | 58 | 49 |  |
| 6.5. | Связи | 1 | – | 7 |  |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | 847 | 987 | 807 |  |
| 6.7. | Здравоохранения | 42 | 26 | 17 |  |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | 187 | 178 | 158 |  |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *103* | *109* | *91* |  |
| *6.8.2.* | *Образование* | *50* | *34* | *45* |  |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *11* | *15* | *8* |  |
| *6.8.4.* | *Культура* | *23* | *20* | *14* |  |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | 121 | 119 | 65 |  |
| 6.10 | Труда | 28 | 21 | 16 |  |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | 178 | 173 | 186 |  |
| 6.12 | Другие, из них: | 180 | 214 | 160 |  |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *59* | *65* | *43* |  |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *50* | *98* | *50* |  |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных устных обращений** | **31** | **38** | **33** |  |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1606** | **1729** | **1426** |  |
| 8.1. | В установленные сроки | 1606 | 1729 | 1426 |  |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | – | **–** | – |  |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | **41** | **47** | **39** |  |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1606** | **1729** | **1426** |  |
| *10.1* | *«поддержано»* | *203* | *193* | *89* |  |
| *10.2* | *в том числе «меры приняты»* | *345* | *376* | *400* |  |
| *10.3* | *«разъяснено»* | *997* | *1067* | *788* |  |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | *61* | *93* | *149* |  |
| *10.5* | *«не поддержано»* | – | – | – | – |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **860** | **854** | **709** |  |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *216* | *224* | *202* |  |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** | – | – | **137** |  |
| **12.** | **Всего находящихся на рассмотрении** **письменных и устных обращений** | **41** | **47** | **39** |  |
| *12.1* | *«поддержано»* | *7* | *6* | *2* |  |
| *12.2* | *в том числе «меры приняты»* | *12* | *13* | *6* |  |
| *12.3* | *«разъяснено»* | *22* | *26* | *30* |  |
| *12.4* | *«направлено по принадлежности»* | *–* | *2* | *1* |  |
| *12.5* | *«не поддержано»* | *–* | *–* | *–* |  |
| 12а | Рассмотрено письменных и устных обращений  с выездом на место | 27 | 29 | 22 |  |
| *12а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *8* | *8* | *5* |  |
| **13.** | **Окончательные результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1647** | **1776** | **1465** |  |
| *13.1* | *«поддержано»* | *210* | *199* | *91* |  |
| *13.2* | *в том числе «меры приняты»* | *357* | *389* | *406* |  |
| *13.3* | *«разъяснено»* | *1019* | *1093* | *818* |  |
| *13.4* | *«направлено по принадлежности»* | *61* | *95* | *150* |  |
| *13.5* | *«не поддержано»* | – | – | – |  |
| **13а** | **Рассмотрено письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **887** | **883** | **731** |  |
| *13а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *224* | *223* | *207* |  |